



**BOSCH**

Invented for life

# Politique SAV

pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique

**Bosch Building Technologies**



# Table des matières

<b>1</b>	<b>Clause de non-responsabilité</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Principales informations sur les réparations et les échanges</b>	<b>5</b>
3.1	Emballage des produits renvoyés	5
3.2	Frais de transport et expédition	5
<b>4</b>	<b>Présentation des niveaux de service pour les réparations et les échanges</b>	<b>6</b>
<b>4.1</b>	<b>Niveaux de service couverts par les termes de la garantie</b>	<b>6</b>
4.1.1	Échange anticipé (Advanced Exchange New ou Advanced Exchange Swap)	6
4.1.2	Échange rapide	6
4.1.3	Échange des appareils livrés défectueux (DOA = Dead On Arrival)	6
4.1.4	Réparation (Carry In Repair)	7
<b>4.2</b>	<b>Niveaux de service non couverts par les termes de la garantie</b>	<b>7</b>
4.2.1	Réparations (Carry In Repair/Quote - Carry In)	7
4.2.1.1	Réparation au tarif forfaitaire (Carry In Repair)	7
4.2.1.2	Réparation faisant l'objet d'un devis estimatif (Quote - Carry In)	8
4.2.2	Traitement par les bureaux commerciaux nationaux (No RMA Accepted ou Refer NSO)	8
<b>5</b>	<b>Périodes de garantie</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Autres services</b>	<b>9</b>
6.1	Service des pièces de rechange	9
6.2	Produits réparés	9
<b>7</b>	<b>Abréviations</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Comment contacter le Service après-vente de Bosch Security Systems</b>	<b>10</b>

# 1 Clause de non-responsabilité

Cette Politique SAV décrit nos processus de service et fournit des détails des différents services et niveaux de service pour nos clients directs (revendeur ou distributeur certifié, par exemple, ci-après appelés « Client direct »). Elle peut être considérée comme un manuel d'utilisation dès lors qu'un service après-vente est requis. Cette Politique SAV s'applique à tous les produits sous les marques suivantes de la division Bosch Security Systems : Bosch, Dynacord, Electro-Voice, RTS et Telex (ci-après appelés « Produit »).

**Remarque :** Ce document ne concerne pas nos clients indirects, comme un utilisateur final ou un consommateur (ci-après appelé « Utilisateur final »). Les Utilisateurs finaux sont toutes les parties qui ont acheté le Produit pour leurs propres besoins (et non en vue d'une revente) ou qui ont acheté un immeuble où le Produit a été initialement installé. Le Produit doit faire partie d'une installation au sein de laquelle il a été utilisé pour la première fois.

Les Utilisateurs finaux qui ont besoin d'un service doivent contacter le revendeur ou le distributeur auxquels ils ont acheté le Produit.

Si Bosch Building Technologies propose une Garantie Produit volontaire aux Utilisateurs finaux, les dispositions sont décrites dans une déclaration de garantie disponible à l'adresse [www.boschsecurity.com/xf/fr](http://www.boschsecurity.com/xf/fr) sous les pages de service.

Aucune garantie ni autre réclamation ne pourra découler de la présente Politique SAV.

# 2 Introduction

Cette Politique SAV s'applique aux Produits achetés directement auprès de Bosch Building Technologies ou d'une de ses sociétés affiliées (ci-après appelées « Bosch Building Technologies »). Si vous avez acheté votre Produit à un revendeur ou à un distributeur, veuillez le contacter pour toute réclamation.

Les processus décrits couvrent la majorité des procédures. Les descriptions de processus sont valables en l'état dans la plupart des pays d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique. Des divergences propres à un pays peuvent exister, par exemple en matière d'organisation du transport ou de calcul des tarifs. Les détails ou prix indiqués dans notre confirmation de commande s'appliquent dans tous les cas. Les descriptions de processus qui figurent sous les différents niveaux de service ci-après mentionnés se rapportent aux processus standards.

En cas de question, n'hésitez pas à contacter le personnel de notre Service après-vente. Il se fera un plaisir de vous répondre. Les coordonnées et d'autres services sont répertoriés dans les dernières pages du présent document.

## 3 Principales informations sur les réparations et les échanges

Nous raccourcissons les délais de traitement en mettant en place des processus clairs et normalisés.

Pour y parvenir, nous avons besoin de votre coopération : par exemple, notification de l'expédition par le biais du formulaire d'autorisation de retour de matériel (appelé ci-après « RMA »). Vous devez toujours obtenir un formulaire RMA avant de renvoyer un Produit pour réparation ou échange. Celui-ci garantit que votre retour fait l'objet d'un suivi continu et que la facturation appropriée est appliquée, et limite les risques d'erreurs et de retards. Lorsque les formulaires RMA sont dûment remplis, les délais de traitement sont nettement plus courts et les temps d'arrêt minimisés. Pour obtenir un formulaire de réparation (RMA), veuillez contacter notre Service après-vente (voir les informations en dernière page) ou téléchargez le formulaire depuis notre site Internet ([www.boschsecurity.com/xf/fr](http://www.boschsecurity.com/xf/fr) sous l'onglet Service).

Le formulaire RMA doit être rempli le plus précisément possible. Il est essentiel de nous fournir le numéro de série ou le « code date » du Produit (voir la plaque signalétique).

Une copie de la preuve d'achat peut également être exigée. Une fois le formulaire RMA soumis, nous vous adressons un numéro RMA et une confirmation de commande contenant de plus amples informations, dont le niveau de service adéquat. Nous nous réservons le droit d'annuler l'autorisation de retour de Produit si le produit ne nous parvient pas sous 30 jours.

Nous nous chargeons de l'organisation de la collecte du Produit défectueux. Emballez le Produit de manière à ce qu'il soit bien protégé pendant le transport et vérifiez que le numéro RMA est clairement visible sur l'emballage. Ensuite, vous devez simplement appeler le service de messagerie pour fixer la date et l'heure de récupération.

**Remarque :** le niveau de service défini dépend du Produit. Pour toute question, adressez-vous à

notre Service après-vente. Les produits fabriqués selon des spécifications propres au client ne peuvent faire l'objet d'un échange.

### Emballage des produits renvoyés

Il est de votre responsabilité de protéger les Produits renvoyés en veillant à ce qu'ils soient emballés et expédiés correctement. Nous nous réservons le droit de rejeter tout recours en garantie relatif à des dommages consécutifs au non-respect des instructions d'emballage suivantes :

- ▶ Toutes les pièces doivent être emballées avec soin et expédiées dans un carton d'emballage afin d'éviter tout dommage mécanique.
- ▶ Un emballage externe approprié doit être employé afin de protéger le contenu du paquet contre tout dommage éventuel pendant le transport.
- ▶ Apposez sur la partie la plus visible du paquet les étiquettes d'expédition autocollantes fournies.

### 3.2 Frais de transport et expédition

Si la garantie est toujours applicable, nous prenons en charge les coûts de collecte et d'expédition de votre Produit dans la plupart des pays d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique ; des exceptions propres à un pays peuvent exister. En dehors de la garantie, les frais de transport sont inclus dans le prix de réparation. Nous organisons le transport et choisissons un transporteur. Vous devez simplement appeler le service de messagerie pour fixer la date et l'heure de récupération. Veuillez noter que les frais de transport ne font l'objet d'aucun remboursement rétroactif si vous nous renvoyez le Produit sans formulaire RMA et/ou à vos frais.

En de rares exceptions, il arrive que nous ne soyons pas en mesure d'organiser l'expédition de manière centralisée. Vous êtes dans ce cas autorisé à organiser le transport vous-même, après vous être entendu avec le Service après-vente.

## 4 Présentation des niveaux de service pour les réparations et les échanges

### 4.1 Niveaux de service couverts par les termes de la garantie

#### 4.1.1 Échange anticipé (Advanced Exchange New ou Advanced Exchange Swap)

Les appareils fournis dans le cadre de l'Échange anticipé sont des produits neufs ou réparés. Veuillez nous renvoyer le Produit défectueux (sans les accessoires) sous dix jours à compter de la date de réception du Produit d'échange. Utilisez si possible l'emballage du Produit d'échange.

PROCÉDURE	
1.	Demandez à notre Service après-vente un formulaire RMA par e-mail, par fax ou via Internet.
2.	Nous vous adressons une confirmation de commande indiquant le niveau de service Échange anticipé Neuf (Advanced Exchange New) ou Échange anticipé Remplacement (Advanced Exchange Swap).
3.	Nous vous envoyons le Produit d'échange et nous chargeons de l'organisation de la collecte du Produit défectueux.

#### 4.1.2 Échange rapide

Dans ce cas, nous fournissons un Produit d'échange réparé dès réception de votre Produit défectueux. Veuillez nous renvoyer le Produit défectueux (sans les accessoires) dans un emballage adéquat.

PROCÉDURE	
1.	Demandez à notre Service après-vente un formulaire RMA par e-mail, par fax ou via Internet.
2.	Nous vous adressons une confirmation de commande indiquant le niveau de service Échange rapide (Fast Exchange).
3.	Nous vous envoyons un transporteur en charge de la collecte du Produit défectueux.
4.	Nous vous envoyons le Produit d'échange dès réception du Produit défectueux.

#### 4.1.3 Échange des appareils livrés défectueux (DOA = Dead On Arrival)

**Pour les articles en stock (classe d'article A et B) :** Si un défaut est détecté lors de l'installation initiale (sous 30 jours à compter de la date de transfert à l'Utilisateur final des risques relatifs au produit), nous fournissons un produit neuf en remplacement de l'appareil défectueux. Si le type de produit n'est plus fabriqué lors d'une réclamation dans le cadre de la garantie, nous nous réservons le droit de remplacer le produit défaillant par un produit similaire (taille, forme, couleur et/ou données techniques différentes). Afin de traiter la réclamation, nous avons besoin d'une copie de la preuve d'achat.

**Pour les produits réalisés ou fabriqués à la commande (classe d'article C et D) :** nous nous réservons le droit d'envoyer le produit défectueux en réparation durant l'installation initiale. Veuillez nous renvoyer le produit défectueux dans son intégralité sous dix jours à compter de la date de réception du produit d'échange. Utilisez si possible l'emballage du produit d'échange.

PROCÉDURE	
1.	Demandez à notre Service après-vente un formulaire RMA par e-mail, par fax ou via Internet.
2.	Nous vous adressons une confirmation de commande indiquant le niveau de service Échange anticipé Neuf (Advanced Exchange New).
3.	Nous vous envoyons le Produit d'échange et nous chargeons de l'organisation de la collecte du Produit défectueux.

#### 4.1.4 Réparation (Carry In Repair)

Nous prenons en charge les frais de transport et de réparation standard de toutes les réparations réalisées sous garantie. Utilisez un emballage adéquat pour le retour de l'appareil.

PROCÉDURE	
1.	Demandez à notre Service après-vente un formulaire RMA par e-mail, par fax ou via Internet.
2.	Nous vous adressons une confirmation de commande indiquant le niveau de service Réparation (Carry In Repair).
3.	Nous vous envoyons un transporteur en charge de la collecte du Produit défectueux.
4.	Nous vous renvoyons le Produit réparé.

## 4.2 Niveaux de service non couverts par les termes de la garantie

### 4.2.1 Réparations (Carry In Repair/Quote - Carry In)

Nous distinguons les réparations au tarif forfaitaire et celles qui font l'objet d'un devis estimatif. Ces deux tarifications incluent les frais de transport, les diagnostics, la réparation, les pièces de rechange, les mises à niveau requises le cas échéant, l'étalonnage si nécessaire, le test de fonctionnement, le nettoyage, le rapport de réparation, les contrôles qualité et les contrôles de sécurité.

#### 4.2.1.1 Réparation au tarif forfaitaire (Carry In Repair)

Nous avons défini des tarifs forfaitaires pour la plupart des réparations. Nous pouvons vous communiquer le montant à l'avance, avant la collecte du Produit défectueux.

PROCÉDURE	
1.	Demandez à notre Service après-vente un formulaire RMA par e-mail, par fax ou via Internet.
2.	Nous vous adressons une confirmation de commande indiquant le niveau de service Réparation (Carry In Repair) et le tarif forfaitaire de la réparation.
3.	Veillez nous renvoyer la confirmation de commande signée par e-mail ou par fax. Cette confirmation signée vaut acceptation du coût indiqué.
4.	Nous vous envoyons un transporteur en charge de la collecte du Produit défectueux.
5.	Nous vous renvoyons le Produit réparé.

#### 4.2.1.2 Réparation faisant l'objet d'un devis estimatif (Quote - Carry In)

Dans les rares cas où aucun tarif forfaitaire n'existe, le prix de la réparation dépend d'un devis estimatif établi à votre intention. Si vous ne confirmez pas notre devis estimatif sous 14 jours à réception ou si vous le rejetez, nous vous renvoyons le Produit et vous facturons des frais de traitement, comme indiqué dans la liste des tarifs de réparation, pour couvrir les frais inhérents à l'analyse des défaillances et au transport. Les frais de traitement sont également exigibles si vous choisissez de nous confier la mise au rebut de votre Produit.

PROCÉDURE	
1.	Demandez à notre Service après-vente un formulaire RMA par e-mail, par fax ou via Internet.
2.	Nous vous adressons une confirmation de commande indiquant le niveau de service Devis - Réparation en atelier (Quote - Carry In).
3.	Nous vous envoyons un transporteur en charge de la collecte du Produit défectueux.
4.	Nous vous adressons un devis estimatif.
5.	Veillez nous renvoyer le devis estimatif signé par e-mail/fax. Ce devis signé vaut acceptation du coût indiqué.
6.	Nous vous renvoyons le Produit réparé.

#### 4.2.2 Traitement par les bureaux commerciaux nationaux (No RMA Accepted ou Refer NSO)

En de rares exceptions, il arrive que le Service après-vente ne soit pas en mesure de traiter directement une réclamation (confirmations de commande indiquant le niveau de service RMA impossible (No RMA Accepted) ou Soumettre au bureau commercial national (Refer NSO)). Diverses raisons peuvent expliquer cette situation : la production du Produit a cessé depuis longtemps et la durée de SAV maximale s'est écoulée, la réparation n'est pas rentable en raison de la faible valeur résiduelle du Produit, etc. Dans ce cas, veuillez contacter le bureau commercial national (NSO) dont vous dépendez afin d'acheter un Produit neuf ou vous renseigner sur les Produits réparés auprès du Service après-vente.

**Remarque :** dans ce cas, ne nous renvoyez pas le Produit. Nous devrions vous le renvoyer et vous facturer des frais de traitement et de transport.

## 5 Garantie Produit

Si Bosch Building Technologies propose une Garantie Produit volontaire à l'Utilisateur final (ci-après appelée « Garantie Produit », les dispositions sont décrites dans un document distinct intitulé « Déclaration de garantie du Produit ». Les Utilisateurs finaux doivent présenter leur demande via un Client direct. Le préalable pour l'acceptation des réclamations de garantie est la soumission de la facture d'origine avec le numéro de série correct indiqué sur la facture à Bosch Building Technologies.

La Garantie Produit est accordée uniquement à l'Utilisateur final et elle ne s'applique pas au Client direct ou à d'autres distributeurs, sociétés d'installation ou acheteurs de produits de seconde main qui utilisent le Produit au sein d'une deuxième installation différente. Notre Client direct peut soumettre les demandes au nom d'un Utilisateur final.



## 6 Autres services

### 6.1 Service des pièces de rechange

Nous proposons une vaste gamme de pièces de rechange Bosch d'origine pour nos Produits. Celles-ci restent généralement disponibles pendant cinq ans après l'arrêt de la production. Pour plus d'informations, veuillez vous adresser au Service des pièces de rechange.

### 6.2 Produits réparés

Nous proposons régulièrement à la vente des Produits réparés, à un prix spécial. Il s'agit d'articles déjà utilisés et réparés.

Pour plus d'informations, veuillez vous adresser au Service après-vente.

Les Produits réparés sont couverts par une garantie d'un an.

## 7 Abréviations

Certains termes sont couramment utilisés dans leur forme abrégée :

ABRÉVIATION	TERME ANGLAIS
EMEA	Europe, Moyen-Orient et Afrique
NSO	National Sales Organization
RMA	Return Material Authorization (Autorisation de retour de matériel)

Les abréviations suivantes sont également utilisées pour certains niveaux de service :

ABRÉVIATION	TERME ANGLAIS
AEN	Advanced Exchange New (Échange anticipé)
AES	Advanced Exchange Swap (Échange anticipé)
CI	Carry In Repair (Réparation)
DOA	Dead On Arrival (Appareils livrés défectueux)
FE	Fast Exchange (Échange rapide)
QCI	Quote - Carry In (Réparations)

# Comment contacter le Service après-vente de Bosch Security Systems

## Europe, Moyen-Orient et Afrique : Service après-vente de Straubing

### SERVICE DE RÉPARATION

**E-mail :**

RMADesk.BTService@de.bosch.com

**Heures d'ouverture :**

Du lundi au vendredi de 7 h 00 à 18 h 00  
(heure de l'Europe centrale)

**Langues :**

allemand, anglais, français, italien, néerlandais, polonais, russe, espagnol

**Tous pays**

Tél. : +49 (0) 9421 706 566

Fax : +49 (0) 9421 706 350

**Autriche, Belgique, Allemagne, Italie, Espagne, Suisse, Afrique du sud (appel gratuit)**

Tél. : 00800 21706 566

**France (appel gratuit)**

Tél. : 0 825 126 126

Fax : 0 820 905 960

**Grande-Bretagne (appel gratuit)**

Tél. : 0800 169 0407

**Pays-Bas (appel gratuit)**

Tél. : 0800 38 000 38

### SERVICE DES PIÈCES DE RECHANGE

**E-mail :**

Spares.BTService@de.bosch.com

**Heures d'ouverture :**

Du lundi au vendredi de 7 h 00 à 18 h 00  
(heure de l'Europe centrale)

**Langues :**

allemand, anglais

**Tous pays**

Tél. : +49 (0) 9421 706 544

Fax : +49 (0) 9421 706 350

### CONTACT ET ASSISTANCE, ADRESSE, EXPÉDITION ET LIVRAISON

EVI Audio GmbH  
After-Sales-Service  
Sachsenring 60  
94315 Straubing  
Allemagne



© Bosch Building Technologies, 2021

Sous réserve d'erreurs typographiques, de données erronées et de modifications.

Nos Conditions générales s'appliquent conjointement aux conditions propres aux réparations et aux échanges.

Veillez consulter notre site Web pour obtenir la dernière version de la Politique SAV.

**[boschsecurity.com](https://www.boschsecurity.com)**